

 Unidad Ejecutora de Saneamiento del Valle del Cauca	CUARTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO			CÓDIGO:	F-DE-08
				VERSIÓN:	1.0
				FECHA:	Enero 18 de 2021
				PÁGINA:	1 de 1
SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES		META PRODUCTO	PROCESO RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA
	N°	DESCRIPCIÓN			
Subcomponente 1 Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico	1	Actualizar y publicar la caracterización de Ciudadanos, usuarios y grupos de interés	Un documento de caracterización actualizado y publicado en el portal web institucional.	Gestión Documental y Atención al Ciudadano	Junio de 2021
Subcomponente 2 Fortalecimiento de los canales de atención	1	Avanzar en la realización de acciones para garantizar la accesibilidad a los espacios físicos de la entidad conforme a lo establecido en la NTC 6047 de 2013.	100% acciones programadas ejecutadas	Planeación e información institucional. Gestión Documental y Atención al Ciudadano, profesional de Seguridad y Salud en el trabajo	diciembre de 2021
Subcomponente 3 Talento Humano	1	Realizar capacitación al personal de planta y de contrato en atención al ciudadano	Una capacitación realizada	Gestión Documental y Atención al Ciudadano	Julio de 2021
Subcomponente 4 Normativo y procedimental	1	Elaborar y publicar en la página web el informe de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias recibidos durante el año.	Un Informe elaborado y publicado semestralmente	Gestión Documental y Atención al Ciudadano	Enero y Agosto de 2021
Subcomponente 5 Relacionamiento con el ciudadano	1	Participar en eventos organizados por la Gobernación u otras entidades (ferias, seminarios, talleres, etc.)	Una evidencia de participación en el evento	Planeación e información institucional	Cuando se convoque
	2	Elaborar y publicar el informe de las encuestas de satisfacción del usuario 2020, Aplicar las encuestas de satisfacción del usuario 2021,	Un informe elaborado y publicado	Gestión Documental y Atención al Ciudadano	Febrero de 2021